

ABSTRAK

Kepuasan sangat erat hubungannya dengan peningkatan mutu pelayanan terutama mutu pelayanan rumah sakit. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah perbaikan sistem layanan kesehatan seperti waktu tunggu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

Penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 226 dan sampel penelitian sebesar 88 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan lembar observasi dengan uji yang digunakan adalah uji *chi square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (69,3%) pasien BPJS merasa puas. Sedangkan pada waktu tunggu, hampir seluruhnya (97,7%) memiliki waktu tunggu pelayanan tidak sesuai standar (≥ 60 menit). Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi *fisher's exact test* 1,000 ($> 0,05$).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan bukan menjadi penyebab kepuasan pasien. Disarankan agar Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya lebih meminimalkan alur pelayanan yang ada guna membuat waktu tunggu pelayanan yang ditimbulkan menjadi lebih singkat, meningkatkan kualitas pelayanan yang ada khususnya pada dimensi bukti fisik (*tangible*), perbaikan mesin pendaftaran dan penempatan petugas di sekitar mesin pendaftaran agar dapat lebih mudah membantu pasien yang kesusahan dalam melakukan proses pendaftaran.

Kata kunci: waktu tunggu pelayanan, kepuasan pasien, BPJS